



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**Aplicación del Balanced Scorecard (basado en el  
enfoque de clientes y procesos internos) para mejorar  
la gestión de procesos en el área de gestión humana en  
una empresa de seguros**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial

**AUTOR**

Rossmery TOLENTINO HUAROTO

**ASESOR**

Ana María MEDINA ESCUDERO

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Tolentino, R. (2017). *Aplicación del Balanced Scorecard (basado en el enfoque de clientes y procesos internos) para mejorar la gestión de procesos en el área de gestión humana en una empresa de seguros*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

13 R.  
109-8



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú. DECANA DE AMÉRICA)  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Nº 153

## ACTA Nº078-VDAP-FII-2017

### SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **miércoles 20 de diciembre de 2017**, a las 10:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

**“APLICACIÓN DEL BALANCED SCORECARD (BASADO EN EL ENFOQUE DE CLIENTES Y PROCESOS INTERNOS) PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA EN UNA EMPRESA DE SEGUROS”**

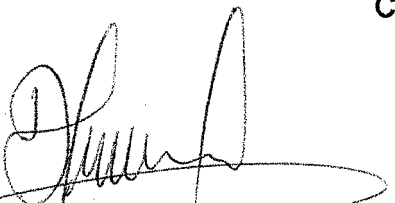
Que presenta el Bachiller:

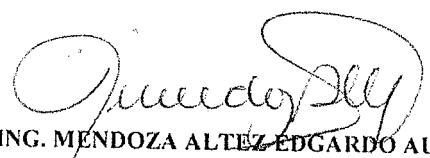
**TOLENTINO HUAROTO ROSSMERY**

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**.

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 14 hrs. horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido Aprobado por Unanimidad con la calificación promedio de Diecisiete, lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 20 de diciembre del 2017

  
MG. CALSINA MIRAMIRA WILLY HUGO  
Presidente

  
ING. MENDOZA ALTEZ EDGARDO AURELIO  
Miembro

  
MG. RAEZ GUEVARA LUIS ROLANDO  
Miembro

  
ING. MEDINA ESCUDERO ANA MARIA  
Asesor

## RESUMEN

Esta tesis tiene como objetivo la mejora de gestión de procesos en el área de gestión humana en una empresa de seguros mediante la aplicación del Balanced Scorecard (BSC) basado en el enfoque de clientes y procesos internos.

El estudio se llevó a cabo en una empresa de seguros en el Perú, cuyos problemas fueron no contar con un adecuado análisis estratégico, ni estandarizaciones o control de sus procesos de: selección y reclutamiento, capacitaciones, beneficios sociales y desvinculación laboral, por ello se plantea la aplicación de la herramienta del Balanced Scorecard en dicha área. El diseño de estudio fue descriptivo - analítico y para la comprobación de las hipótesis planteadas se aplicó una encuesta cuyos objetivos fueron la revisión de la situación actual de la empresa y conocer las expectativas de implementar el BSC para mejorar los procesos del área de gestión humana desarrollando las perspectivas de clientes y procesos internos, la muestra calculada fue de 28 personas.

Para el desarrollo de la tesis se realizó: un análisis externo de una empresa de seguro, planteamiento de un FODA para el área de gestión humana en una empresa de seguros, propuesta de un diagrama organizacional en el área de gestión humana, elección de perspectivas a utilizar y la aplicación del Balanced Scorecard, planteando el mapeo de estrategias e indicadores de: Fidelización/Retención del Personal, Incremento de productividad del Personal, Selección y Reclutamiento, Capacitaciones, Beneficios Sociales, Evaluación de Desempeño, Desvinculación Laboral y RSE.

Después se efectuó un mapeo de procesos a través del diagrama de flujo funcional indicando la actividad y la persona encargada de calcular el indicador y la creación de la matriz de objetivos para mejorar la RSE (Responsabilidad Social Empresarial) y línea de carrera.

Se realizó la constatación de la hipótesis a través del estadístico t de student, mediante la aplicación de la encuesta (validada por juicio de expertos y obteniéndose 0,83 en el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach), se concluyó que la implementación del Balanced Scorecard (basado en el enfoque de clientes y procesos internos) mejorará los procesos en el área de gestión humana en una empresa de seguros. Además mediante escenarios propuestos del cumplimiento de la línea base de los indicadores del BSC se estimó que habría un ahorro 27,44% de los gastos del personal debido a la rotación y mediante el escenario propuesto del cumplimiento de la meta de los indicadores del BSC se estimó que habría un ahorro del 76,06% de los gastos del personal debido a la rotación.